

Gaya Baru Pelayanan Referensi di Perpustakaan

Syarwan Ahmad

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Email: syarwanahmad54@gmail.com

Abstract: *Reference Service is seen as the heart of Libray Service. Reference Service is facilitated by reference librarians, who fulfill the user's information need. Like other library services, Reference Service has also changed as a consequence of the impact of technology which is evolving in accordance with the changing need of the society. This article aims at discussing some new trends of library reference. This new style of service is broken into four main areas namely new trends of reference source; new trends of reference interview; collaborative efforts of reference service; library reference service.*

Keywords: *reference service, reference sources, digital cooperative reference service.*

Abstrak: layanan referensi adalah inti utama dari layanan perpustakaan. Layanan referensi difasilitasi oleh para pustakawan, yang memenuhi kebutuhan informasi pengguna, seperti layanan pustakan lainnya, layanan referensi juga mengalami perubahan sebagai konsekuensi dari perkembangan teknologi yang termasuk di dalamnya perubahan kebutuhan masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk membahas beberapa tren baru dalam referensi pustaka. Gaya baru ini terangkum dalam empat model utama yaitu tren baru sumber-sumber referensi, referensi interaktif, referensi kolaboratif dan layanan referensi putaka.

1. Pendahuluan

Motto pelayanan perpustakaan zaman now adalah berdasarkan falsafah Ranganathan yaitu menyediakan ‘right book to the right user at the right time in the right (personal way.’ Yang artinya menyediakan buku yang tepat kepada orang yang membutuhkannya pada waktu yang tepat dengan cara yang tepat. Untuk melaksanakan falsafah ini, pelayanan referensi memainkan peran yang sangat penting. Oleh karena itu, pelayanan referensi bahkan dianggap sebagai ‘jantung’ pelayanan perpustakaan. Menurut the *ALA Glossary of Library and Information Service*:

‘Pelayanan Referensi adalah fase pelayanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan bantuan yang diberikan kepada pembaca dalam mendapatkan informasi dan menggunakan sumber perpustakaan untuk pembelajaran dan penelitian’ (*ALA Glossary of Library and Information Science, 1983*). Ranganathan mendefinisikan Pelayanan Referensi sebagai: ‘Bantuan Personal yang diberikan kepada setiap pembaca untuk membantunya menemukan dokumen yang memenuhi keperluannya pada saat yang tepat, secara lengkap dan cepat’ (Ranganathan, 1961). *The Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)* mendefinisikan Pelayanan Referensi secara menyeluruh dan mutakhir sebagai berikut:

“Semua fungsi yang dijalankan oleh pustakawan terlatih yang dipekerjakan di seksi referensi sebuah perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna (secara langsung, melalui telefon atau secara elektronik), termasuk tetapi tidak terbatas kepada menjawab pertanyaan-pertanyaan substantif, mengajarkan pengguna dalam memilih dan menggunakan alat atau bahan referensi dan teknik yang sesuai untuk menemukan informasi, melaksanakan pencarian (search) untuk pengguna, mengarahkan pengguna ke lokasi sumber perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, merujuk pengguna ke sumber di luar perpustakaan ketika diperlukan, menjaga statistik referensi, dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi

referensi...” (Reitz, 2006). Meskipun membantu pengguna untuk menemukan informasi berjalan jauh ke belakang sejauh masa evolusi perpustakaan, ide ‘pelayanan referensi perpustakaan’ modern diperkenalkan oleh Samuel Swett Green pada tahun 1876. Di dalam artikelnya yang berjudul “Personal relations between librarians and readers” yang dipublikasikan di dalam “Library Journal”, Green di dalam artikel pentingnya itu memperkenalkan 4 fungsi utama Pustakawan Referensi.

- (i) Mengajarkan pengguna cara menggunakan perpustakaan;
- (ii) Menanggapi dan menjawab pertanyaan pengguna;
- (iii) Membantu pengguna dalam memilih sumber informasi;
- (iv) Mempromosikan perpustakaan kepada masyarakat (Green, 1876)

Ide Green disajikan pada waktu ketika pustakawan lebih berkonsentrasi pada pengumpulan bahan pustaka dan mengorganisirnya menjadi koleksi perpustakaan. Bahkan sekarang 4 fungsi itu tetap menjadi fungsi utama pelayanan referensi. Kemudian, Dr. S.R. Ranganathan mengembangkan ide Green dengan 5 hukum ilmu perpustakaan.

1.1 Komponen dan Fungsi Pelayanan Referensi

Intinya pelayanan referensi memadukan tiga elemen dasar berikut:

- (i) Informasi atau knowledge base (juga dikenal sebagai sumber referensi)
- (ii) Pengguna atau client
- (iii) Pustakawan (information professional) atau pustakaan (juga dikenal sebagai pustakawan referensi).

Informasi atau *knowledge base* adalah salah satu elemen dasar pelayanan referensi. Ini adalah sumber yang di dalamnya informasi dan pengetahuan yang dicari oleh pengguna diisi. Mereka berkisar antara sumber referensi tradisional ke sumber online dan tidak hanya terbatas kepada sumber documenter, tetapi juga termasuk berbagai organisasi dan juga para ahli (*subject experts*).

Pengguna atau client adalah titik fokal pelayanan referensi perpustakaan. Pengguna memiliki kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Mereka mengajukan kebutuhan informasi mereka dalam bentuk pertanyaan referensi kepada Meja Referensi. Katz (2002) mengidentifikasikan 4 jenis pertanyaan referensi: jenis arahan (*directorial type*), jenis referensi siap saji (*ready-reference type*), jenis penelitian khusus (*specific search type*) dan jenis penelitian (*research type*).

Pustakawan atau information professional (juga dikenal sebagai pustakawan referensi) berfungsi sebagai penengah (*intermediary*) antara pengguna dan sumber referensi (Gambar 1) dengan cara membantu dan menasehati pengguna dalam pencarian informasi.



Gambar 1: Proses Referensi

2. Gaya Baru Pelayanan Referensi

Sampai hari ini, pelayanan referensi telah berubah secara dramatis dalam merespon kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Juga, Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) telah memberi dampak besar kepada pelayanan referensi. Tentu saja, teknologi ini telah merevolusioner akses ke informasi di dalam perpustakaan-perpustakaan untuk semua jenis dan ukuran (Bopp dan Smith, 2001). Pelayanan referensi perpustakaan juga telah mengalami perubahan-perubahan yang signifikan sebagai hasil dari gaya baru dan perkembangan ICT. Dalam makalah ini, perubahan ini (dibahas kemudian sebagai gaya baru) yang diuraikan di bawah 4 tema luas:

- (i) Gaya baru sumber referensi
- (ii) Gaya baru wawancara referensi
- (iii) Pelayanan referensi digital kolaboratif (CDRS); dan
- (iv) Pelayanan informasi non-perpustakaan

2.1 Gaya Baru Sumber Referensi

Sebagaimana dibahas di bawah seksi 1.1, pustakawan referensi musti sanggup menjawab berbagai pertanyaan mulai dari *ready-references* sampai kepada *research type*, tergantung kepada kebutuhan yang dikemukakan oleh pengguna. Sumber informasi yang paling sering digunakan oleh pustakawan referensi, dalam memberi jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan referensi ini, disebut dengan “sumber referensi”. Kamus, direktori, ensiklopedia, handbook, manual, yearbook adalah beberapa contoh sumber referensi yang begitu banyak. Dengan demikian, sumber referensi merupakan pemain kunci pelayanan referensi perpustakaan.

ODLIS mendefinisikan sumber referensi sebagai:

“Publikasi apa saja yang darinya informasi yang punya otoritas dapat diperoleh, termasuk tetapi tidak terbatas kepada buku-buku referensi, rekaman katalog, indek cetak dan jasa abstrak, dan database bibliografis” (Reitz, 2006). Katz (2002), di dalam bukunya yang memiliki otoritas berjudul *Introduction to Reference Work* membagi sumber referensi ke dalam dua katagori besar:

(i) Jenis Akses Arahkan terkontrol;

(ii) Jenis Sumber (Katz, 2002)

Secara tradisional, sumber referensi cetak seperti ensiklopedia, kamus, yearbook memiliki tempat penting di dalam koleksi referensi perpustakaan, dan digunakan secara intens pada proses referensi. Dengan dampak publikasi elektronik, bahan-bahan tradisional referensi cetak telah menemukan kehidupan baru di flashdisc, pada layar dan online. Hasilnya, dua jenis sumber referensi dapat diidentifikasi hingga hari ini:

(i) Sumber Cetak dan Elektronik

(ii) Sumber Elektronik Saja

Sebagian sumber referensi yang berotoritas dipublikasikan cetak dan elektronik. Mitra elektronik termasuk online dan off-line. Contohnya, Oxford English Dictionary dipublikasikan cetak, CD-ROM, dan versi online. Europa World Yearbook memberi akses kepada versi onlinenya yang disebut Europa World Plus. Sebagian sumber cetak telah menemukan hidup barunya pada online dan telah meninggalkan penerbit cetaknya. Contohnya, Encyclopedia Britannica yang telah berumur berabad-abad itu memutuskan hanya untuk membatasi masa depannya untuk versi elektronik mulai tahun 2012 ke atas (Cauz, 2012). Beberapa sumber referensi telah muncul hanya dalam bentuk elektronik. Contohnya, Microsoft Encarta adalah

ensiklopedi multimedia digital yang dipublikasikan oleh Microsoft Corporation online, format DVD/CD-ROM. Wikipedia adalah sumber terkenal lainnya, yang mengikuti model edit terbuka, dianggap sebagai sumber referensi online terbesar. Sumber-sumber referensi elektronik ini menawarkan berbagai fitur yang tidak dapat ditemukan bentuk cetak. Mereka berisi informasi multimedia (audio, video, dst.); memberikan fasilitas pencarian canggih, menyediakan informasi up to date secara reguler, dan yang semacam itu telah menjadi lebih ramah pengguna ketimbang sumber referensi cetak. Kebanyakan dari sumber terpercaya ini harus dilanggan dan sebagiannya bisa diakses secara bebas.

Sebagian perpustakaan bahkan mempertahankan rak-rak referensi virtual setiap sumber elektronik ini (Gambar 2). Mereka telah mengorganisir sumber referensi online terseleksi (baik dengan cara langganan maupun dengan cara akses bebas dan menyediakan akses kepada mereka melalui Library Website. Berikut ini merupakan contoh-contoh rak referensi virtual:

- Library of Congress Virtual Reference Shelf
(<http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html>)
- University of Tennessee Library Reference Shelf
(<http://www.lib.utk.edu/refs/refself.html>)



Gambar 2: Gaya Baru Wawancara Referensi

2.2 Gaya Baru Wawancara Referensi

Interaksi antara pengguna dan pustakawan referensi yang berlangsung di Meja Referensi dikenal dengan Wawancara Referensi. ODLIS mendefinisikan Wawancara Referensi sebagai: “Komunikasi interpersonal yang terjadi antara pustakawan referensi dan pengguna perpustakaan untuk menentukan kebutuhan informasi pengguna tersebut...Sebuah wawancara bisa terjadi perorangan, melalui telepon, atau secara elektronik (melalui email) atas permintaan pengguna, tetapi pustakawan referensi yang trampil kadang-kadang akan memprakarsai komunikasi jika Seorang pengguna yang ragu-ragu nampak membutuhkan bantuan” (Reitz,2006).

Wawancara Referensi dipandang sangat penting dalam proses referensi karena dengannya menyanggalkan pustakawan memahami kebutuhan informasi pengguna dengan pasti. Secara tradisional wawancara referensi merupakan interaksi face-to-face antara pustakawan dan pengguna. Kemudian, wawancara referensi melalui telepon juga menjadi populer. Transaksi referensi face-to-face ini telah berubah menjadi transaksi online sebagai akibat dari kehadiran ICT. Interaksi referensi di lingkungan online disebut Pelayanan Referensi Digital (juga dikenal dengan Virtual/Online Reference Services). Mereka menggunakan teknologi yang berbeda seperti e-mail, Web forms, Chat, Video conferencing, Voice over Internet Protocol (VoIP). Pelayanan ini dikenal luas dengan istilah ‘Ask A’ services. Example: Ask a Librarian Service of Library of Congress.

2.2.1 Interaksi Referensi melalui E-mail

Pelayanan referensi jenis ini menggunakan alamat e-mail dan mempublikasikannya di kalangan pengguna (melalui web perpustakaan, dst). Ketika pengguna ingin mengajukan pertanyaan, mereka hanya mengirim e-mail ke pustakawan referensi. Pustakawan yang berdedikasi tinggi atau sekelompok pustakawan memonitor e-mail masuk secara berkala di Inbox. Ketika pustakawan menemukan jawaban, mereka mengirim kembali e-mail ke pengguna. Ada beberapa keuntungan menggunakan interaksi e-mail. Dalam pelayanan referensi menggunakan e-mail, pengguna tidak harus mengunjungi perpustakaan untuk meminta atau mencari bahan yang diperlukan. Pustakawan dapat menggunakan lebih banyak waktu menjawab sebab pengguna tidak “on hold” dan dapat memberikan jawaban yang komprehensif yang mungkin tidak dapat diberikan saat meja referensi sibuk. Sebaliknya, e-mail adalah cara mudah berkomunikasi ketika dibandingkan dengan teknologi jenis lain.

2.2.3 Interaksi Referensi melalui Chatting

E-mail dan pelayanan referensi melalui web sering dikritik karena absennya dua aspek wawancara referensi face-to-face. Pada kedua pelayanan, pengguna sering tidak menerima tanggapan cepat yang sama dengan cara face-to-face. Juga, pustakawan tidak dapat begitu cepat menjalankan wawancara referensi yang diperlukan untuk menentukan secara pasti kebutuhan pengguna. Menurut Bopp dan Smith (2001), kelemahan utama penerimaan pertanyaan pengguna lewat e-mail atau web adalah ketidak sinkronan sifat interaksi. Wawancara melalui chatting dapat dikatakan sebagai usaha untuk membawa interaksi referensi face-to-face dengan lingkungan digital melalui pemanfaatan teknologi real time dan sinkron. Pesan instan juga digunakan sebagai bentuk lain daripada interaksi referensi model chatting.

oregon libraries network
real help. right now.

HOME ABOUT HOURS LIBRARIES FOR SCHOOLS FOR LIBRARIES HELP

[Librarian login](#) [Home >](#)

Chat with a librarian 24/7

● Chat is available

We're online now
Online now: **AfterDark librarians**

Or leave a message
If you have a question about your **library account** or want to reach a **specific library** or subject expert, please [leave a message](#) and we will get back to you by **e-mail**.

What question can we help you find the answer to?: *

What should we call you?:
Anonymous

What is your email address?:
Optional
We only need this if you want to receive a transcript of the chat.

Which library in Oregon do you usually use?:

What is your Zip Code?: *

[Mobile](#) | [Desktop](#)

Gambar 3: *Chatting dengan Seorang Pustakawan Referensi Oregon Libraries Network*

2.2.4 Interaksi Referensi melalui Videoconferencing

Bentuk referensi digital ini termasuk elemen visual, yang tidak terdapat di dalam pelayanan teks di atas. Dengan metode ini, sebagai pengganti window untuk saling tukar teks, disana ada sebuah window yang melaluinya pustakawan dan pengguna dapat melihat satu sama lain seraya menjalankan wawancara face-to-face. Videoconferencing menawarkan kelebihan diskusi real time antara pengguna dan pustakawan (Bopp & Smith, 2001). Perpustakaan-perpustakaan menggunakan program-program perangkat lunak yang dirancang secara khusus untuk pelayanan referensi. Contohnya, University of Michigan's Interactive Reference Assistance (IRA) Service menggunakan CUSeeMe communications software untuk pelayanan referensi.

2.2.5 Interaksi Referensi VoIP (Voice over Internet Protocol)

IP telephony adalah teknologi komunikasi populer lainnya yang menggunakan Internet dengan cara yang hampir sama dengan telepon biasa menggunakan jaringan telepon. Ketersediaan komputer dengan konektivitas internet dan perangkat lunak khusus menyanggupkan seorang pengguna menggunakan pelayanan ini. Ini akan jauh lebih murah daripada layanan telepon tradisional dan juga lebih efektif ketimbang pesan teks. Contohnya, Skype a Librarian Service of Ohio University Libraries menerima pertanyaan-pertanyaan melalui Skype (free internet calling service).

2.3 Pelayanan Referensi Digital kolaboratif (CDRS)

Tidak bisa dibantah bahwa tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan penggunanya. Ini juga berlaku juga pada pelayanan referensi. Sebuah perpustakaan

tidak dapat secara individu memenuhi kebutuhan pengguna, menjawab semua pertanyaan di meja referensi karena ketiadaan sumber referensi yang sesuai, hambatan waktu, kekurangan keahlian, dsb. Sebaliknya, sebuah perpustakaan tidak bisa begitu saja menolak permintaan pengguna karena alasan di atas. Oleh karena itu, kolaborasi diperlukan diantara perpustakaan terutama menyangkut jawaban terhadap pertanyaan referensi. ICT telah sanggup menciptakan platform yang cocok untuk kolaborasi semacam itu dan CDRS telah muncul di setting perpustakaan sebagai hasil dari usaha-usaha semacam itu. Konsorsium perpustakaan yang ada telah menambahkan pelayanan referensi digital kedalam aktivitas bersama mereka, dan perpustakaan di lokasi berbeda telah memperkenalkan pelayanan kolaboratif 'Ask A' dengan cara berbagi pertanyaan yang disampaikan dan keahlian. Dengan demikian, Internet dan teknologi terkait lainnya telah menyanggupkan 24x7 pelayanan referensi live secara kolaboratif. Berikut adalah beberapa contoh CDRS:

-24x7 Projek Referensi adalah Sistem Kolaborasi Perpustakaan Metropolitan, yang bermarkas di kawasan Los Angeles, telah membangun pelayanan real time untuk perpustakaan umum dan akademik menggunakan perangkat lunak pusat kontak Web (Web Contact Center Software) yang dapat disesuaikan untuk tiap perpustakaan secara individu.

-Question Point adalah sebuah pelayanan referensi kolaboratif, Library of Congress dan OCLC bekerjasama mengembangkan, dengan input dari anggota yang berpartisipasi dari Global Reference Network.

CDRS memberi manfaat bagi perpustakaan-perpustakaan seperti membolehkan perpustakaan secara individu berbagi sumber dan keahlian; memperpanjang jam pelayanan; menyediakan akses ke koleksi pengetahuan yang lebih besar sebagai hasil dari pelayanan digital

(e.g., arsip Tanya-jawab). Bagaimanapun, CDRS juga akan menghadirkan tantangan termasuk: kualitas dan konsistensi jawaban, teknologi terbaik yang dapat diakses oleh setiap *stakeholder*, kebijakan dan prosedur institusi, dst.

2.4 Pelayanan Informasi non Perpustakaan

Hari ini kita hidup di dalam Masyarakat Informasi (information society). Permintaan terhadap informasi dan pengetahuan telah bertambah dengan cepat dan organisasi-organisasi asyik dengan informasi yang mereka akses untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Bagaimanapun, perpustakaan sendiri sudah tidak sanggup memenuhi semua kebutuhan informasi Masyarakat Informasi karena berbagai alasan. Sebaliknya, pengguna tidak hanya bergantung kepada perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Pelayanan informasi alternatif telah muncul sebagai akibat dari situasi ini dan kadang-kadang telah menantang pelayanan referensi perpustakaan. Secara umum mereka dapat disebut pelayanan informasi non perpustakaan (non-library based information services) dan dapat dibagi kepada beberapa kategori berikut:

(i) Online Expert Services

(ii) News Groups/ Discussion Lists

Online Expert Services merupakan pelayanan gratis atau berbayar. Mereka menjawab pertanyaan pengguna dan memberikan bimbingan riset. Sebagiannya merupakan *computer generated expert services* yang kira-kira bermakna pelayanan yang dilayani oleh ahli yang dikumpulkan melalui komputer (contohnya: AskJeeves) dan yang lainnya adalah human mediated (contohnya: Google answers, AllExperts).

Pelayanan non perpustakaan ini biasanya dibantu oleh staf sukarelawan yang ahli di bidangnya (subject experts). Pertanyaan yang diajukan akan dijawab oleh satu ahli atau lebih. Beberapa pelayanan bahkan menyimpan arsip pertanyaan-pertanyaan yang sering dan baru ditanyakan bersama dengan jawabannya (contoh: AllExperts, Google Answers). Berikut adalah beberapa kelemahan pelayanan online expert dibandingkan dengan pelayanan referensi perpustakaan. Setiap orang yang mengajukan pertanyaan mungkin tidak mendapatkan jawaban melalui online expert service. Otoritas jawaban mungkin dipertanyakan. Kemungkinan wawancara referensi kurang dari yang didapat di pelayanan referensi perpustakaan.

News Groups/Discussion Lists yang merupakan Internet message boards atau badan pesan internet yang biasanya mengkhususkan diri ke sebuah topik khusus. Anggota kelompok adalah mereka yang terlibat pada bidang khusus tertentu dan mereka berbagi tentang masalah kepentingan bersama (common subject interest). Mereka menggunakan Newsgroup/Discussion List untuk berbagi informasi dan pengetahuan, untuk menjaga dirinya tetap up to date dengan perkembangan baru di bidang mereka, untuk mengklarifikasi pertanyaan, dst. Anggota kelompok mungkin memposting pertanyaan dan kemudian yang lain merespon pertanyaan tersebut, dan kadang-kadang juga memberi respon terhadap respon yang diberikan. Kemudian menjadi diskusi publik tentang topik tertentu. Layanan-layanan Internet terkenal seperti Yahoo (Yahoo! Groups) dan Google (Google Groups) menyediakan fasilitas untuk memelihara sejumlah newsgroups gratis dan mereka mulai dari bisnis dan hiburan hingga topik-topik sains dan teknologi. Kecuali ini, Weblogs atau blogs juga digunakan secara luas sebagai model komunikasi efektif di kalangan orang-orang yang berbagi kepentingan bersama.

3. Kesimpulan

Tujuan daripada tulisan ini adalah untuk membahas beberapa perubahan dan kecendrungan-kecendrungan pada pelayanan referensi perpustakaan. Sebagaimana telah didiskusikan, jelas bahwa pelayanan referensi perpustakaan telah berubah secara dramatis dan gaya baru telah muncul bersama dengan perubahan kebutuhan sosial. Pelayanan referensi telah menjadi salah satu wilayah penting di dalam perpustakaan-perpustakaan yang di dalamnya ICT modern dimanfaatkan secara penuh. Bagaimanapun, tidak satupun dari perubahan atau tren ini telah sanggup menantang azas daripada pelayanan referensi perpustakaan. Bahkan dalam lingkungan online, 4 fungsi disebutkan Green pada tahun 1876 tetap menjadi inti pelayanan referensi perpustakaan. Falsafah yang diperkenalkan Dr. Ranganathan bagi pelayanan referensi masih bernilai di lingkungan modern. Semua teknologi yang digunakan hari ini hanya memfasilitasi prestasi/capaian dari 4 fungsi ini dan falsafah pelayanan referensi perpustakaan.

Referensi

Abdul Kadir, Noor. A. (2012). Why do we need reference services? [Online]. URL:

<https://referencephusm.wordpress.com/2012/08/28/why-do-we-need-reference-services/>

[Retrieved on 12 February 2019]

ALA glossary of library and information science (1983). Ed. by Heartsill Young...[et al].

Chicago: American Library Association.

Bopp, Richard E. and Smith, Linda C. (2001). *Reference and information service: An*

introduction.3rd. Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Cauz, Jorge .(2012). Looking ahead. In Britannica Blog. URL:

<http://www.britannica.com/blogs/2012/03/looking-ahead/>[Retrieved on 10th April, 2018]

Green, Samuel Swett . (1876). Personal relations between librarians and readers. *American*

Library Journal 1 (October 1876). Pp. 74-81.

Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work. Vol. basic information services*.8th ed.

Boston: McGraw Hill.

P.Buss, Stephen. (2016). Do we still need reference services in the age of Google and

Wikipedia?

[Online].

URL:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02763877.2015.1134377?scroll=top&need>

[Access=true](#). [Retrieved on 9th August 2018].

Ranganathan, S.R. (1961). *Reference service*. 2th ed. Bombay: Asia Publishing House.

Reitz, Joan M. (ed.). (2006). Online dictionary for library and information science [Online].

URL: http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx. [Retrieved on 9th April 2018].